

A TRAVEL ACE Assistance possui Central Mundial de Atendimento 24 horas oferecendo serviços que possibilitam ao VIAJANTE solucionar qualquer imprevisto durante suas viagens. Dispomos de uma equipe de profissionais qualificados e altamente treinados para responder de maneira eficaz e confiável qualquer problema. Basta um simples telefonema!

PROCEDIMENTOS PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

ESTANDO NO NAVIO: quando ocorrer atendimento médico em alto-mar, o VIAJANTE efetuará o pagamento das despesas médicas e após o término do cruzeiro o mesmo deverá entrar em contato com a Central de Atendimento 24 horas TRAVEL ACE no telefone **0800 891 8191**. Para solicitar o reembolso deverá apresentar comprovantes originais dos gastos efetuados no navio e outros documentos a serem solicitados. A comunicação com a Central de Atendimento 24 horas deve ocorrer **no prazo máximo de 48 horas após o término do cruzeiro**.

ESTANDO EM TERRA: a autorização prévia a ser dada pela Central de Atendimento 24 horas da TRAVEL ACE é condição necessária para a utilização de quaisquer dos serviços por ela prestados e o respectivo pagamento ou reembolso, devendo ser solicitada através dos telefones indicados no item **COMUNICAÇÃO - GARANTIA DE SERVIÇO**.

NOSSOS SERVIÇOS:

(Até o limite máximo do produto contratado)

ASSISTÊNCIA MÉDICA EM CASO DE ENFERMIDADE / ACIDENTE

O VIAJANTE que apresentar enfermidade ou lesão e que necessite de atenção médica contará com os seguintes serviços:

- Atendimento em consultório;
- Internações;
- Exames médicos complementares de urgência;
- Intervenções cirúrgicas e cuidados intensivos;
- Hotelaria hospitalar.

EXCLUSÕES:

- Agravamento das enfermidades pré-existentes, em cujos casos a TRAVEL ACE poderá tomar a seu cargo uma primeira assistência médica que permita diagnosticar a pré-existência da enfermidade;
- Lesões derivadas de ações intencionais;
- Qualquer estado derivado do uso de drogas ou ingestão de álcool;
- Estados de gravidez, aborto ou parto;
- Entre outras hipóteses que constam nas Condições Gerais.

GASTOS COM MEDICAMENTOS EM CASO DE INTERNAÇÃO E EM AMBULATÓRIO

Será reembolsado os gastos com medicamentos, devendo para isso apresentar a receita médica e nota fiscal original da farmácia com descrição dos medicamentos adquiridos que deverão concordar em qualidade e quantidade com a receita médica fornecida e outros documentos a serem solicitados.

O PRODUTO da TRAVEL ACE deverá ser utilizado para situações emergenciais e graves que surjam no decorrer de uma viagem e que impeçam seu desenvolvimento normal, não para continuidade e/ou manutenção de tratamentos. O QUE VALE DIZER QUE MEDICAMENTOS DE USO CONTÍNUO EM HIPÓTESE ALGUMA SERÃO REEMBOLSADOS PELA TRAVEL ACE.

ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA

Diante do aparecimento súbito de uma dor aguda, infecção ou qualquer outro imprevisto odontológico de urgência, a TRAVEL ACE disponibilizará a assistência odontológica através de solicitação a Central de Atendimento 24 horas.

REPATRIAÇÃO/ TRASLADO SANITÁRIO

A TRAVEL ACE providenciará a repatriação sanitária do VIAJANTE até o país de residência, desde que haja a devida indicação da equipe médica. E, sempre e quando o estado do VIAJANTE permita o seu traslado e não ofereça risco maior à própria patologia, **reservando-se à TRAVEL ACE a decisão e escolha do meio de transporte mais conveniente e adequado para as circunstâncias.**

Em casos de enfermidade ou acidente, E DESDE QUE HAJA RECOMENDAÇÃO MÉDICA NESSE SENTIDO, a TRAVEL ACE organizará o traslado sanitário do VIAJANTE até o hospital mais próximo do porto de desembarque com estrutura adequada para o atendimento, caso se faça necessário, através dos meios de transporte disponíveis no local, dependendo da gravidade do caso, observando-se os limites territoriais do país onde tenha ocorrido o evento.

A repatriação ou traslado sanitário só ocorrerá quando no local em que o VIAJANTE estiver não existam meios materiais e humanos que permitam dar atendimento à doença.

REPATRIAÇÃO/ TRASLADO POR MORTE

A TRAVEL ACE providenciará a repatriação ou traslado do VIAJANTE, até o aeroporto mais próximo de sua residência, exceto em casos de suicídio e nas hipóteses descritas em EXCLUSÕES.

A TRAVEL ACE tomará a seu cargo as despesas com caixão provisório e gastos com funerária, necessários para a repatriação ou traslado dos restos mortais do VIAJANTE até o principal aeroporto do Estado de residência do VIAJANTE durante o período de vigência do voucher.

Os gastos com caixão definitivo, os trâmites funerários e os traslados dentro do país de residência habitual do VIAJANTE não estão incluídos nos serviços da TRAVEL ACE, sendo de inteira responsabilidade dos familiares do falecido.

SEGUROS:

(Até o limite máximo do produto contratado)

As condições gerais do seguro viagem da Ace Seguradora S.A., CNPJ 3.502.099/0001-18, sob apólice nº 10.69.0000134-12, estipulado pela TRAVEL ACE, estão registradas na SUSEP sob o processo nº 15.414.0000122007-24. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização.

MORTE ACIDENTAL OU INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE

MORTE ACIDENTAL: É a garantia de pagamento de uma indenização ao(s) Beneficiário(s) do Segurado-VIAJANTE, limitado ao Capital Segurado definido na Apólice e indicado no "voucher" da TRAVEL ACE, caso estes venha a falecer em decorrência de Acidente Pessoal coberto e ocorrido durante o período de cobertura deste Seguro, **respeitados os riscos excluídos.**

INVALIDEZ PERMANENTE TOTAL POR ACIDENTE: É a garantia do pagamento de uma indenização ao Segurado-VIAJANTE, limitada ao Capital definido na apólice, e mencionado no *voucher* da Travel Ace, em caso de perda ou impotência funcional definitiva e total de um membro ou órgão do segurado, atestada por profissional legalmente habilitado, em virtude de lesão física causada por Acidente Pessoal coberto, quando este ocorrer dentro do período de vigência deste seguro e durante a viagem de ida e volta entre o ponto de partida e o destino (conforme indicação da passagem), incluindo a permanência no destino, **respeitados os riscos excluídos.** Considerar-se-á como Invalidez Permanente Total por Acidente, desde que a mesma seja de caráter definitivo, um dos seguintes eventos:

- a) **perda total de visão de ambos os olhos;**
- b) **perda total do uso de ambos os membros superiores;**
- c) **perda total do uso de ambos os membros inferiores;**
- d) **perda total do uso de ambas as mãos;**
- e) **perda total do uso de um membro superior e um membro inferior;**

- f) perda total do uso de uma das mãos e um dos pés;
- g) perda total do uso de ambos os pés;
- h) alienação mental total e incurável que não permita ao segurado nenhum trabalho ou ocupação, pelo resto de sua vida.

CANCELAMENTO OU INTERRUPTÃO DE VIAGEM

É a garantia do pagamento ao segurado ou Beneficiário de uma indenização visando ressarcir-lo das perdas irrecuperáveis com depósitos e/ou despesas pagas por antecipação em referência a sua viagem, limitada ao capital segurado definido na Apólice e no *voucher* da TRAVEL ACE, **respeitados os riscos excluídos**, sempre que o cancelamento da viagem for necessário ou inevitável, como consequência única e exclusiva de:

- morte, acidente pessoal ou enfermidade grave do segurado que impossibilite o início ou o prosseguimento de sua viagem;
- morte ou internação hospitalar em decorrência de acidente pessoal ou enfermidade declarada de forma repentina e de maneira do cônjuge, pais, irmãos ou filhos do segurado; a enumeração é taxativa e não enumerativa;
- recebimento de notificação em juízo improrrogável para o segurado comparecer perante a Justiça, desde que o recebimento da referida notificação seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos;
- declaração de uma autoridade sanitária competente deixando o segurado em quarentena, desde que a declaração seja posterior à contratação da viagem e/ou serviços turísticos.

GASTOS DERIVADOS POR ATRASO OU EXTRAVIO DE BAGAGEM (ATRASO DE BAGAGEM)

É a garantia do pagamento ao Segurado de uma indenização para gastos emergenciais em caso de atraso ou extravio de bagagem, limitada ao valor do Capital Segurado definido na Apólice, respeitados os riscos excluídos.

A compensação referida anteriormente refere-se a indenização a título de reembolso visando uma compensação por gastos decorrentes da compra de roupas e objetos de higiene pessoal de primeira necessidade, considerados imprescindíveis caso a Bagagem do Segurado não seja localizada dentro das 24 (vinte e quatro) horas da data da notificação à Central de Assistência ou à Seguradora e o mesmo ainda se encontre em viagem ao longo deste período. As compras somente poderão ser feitas após o prazo aqui previsto.

PERDA DE BAGAGEM EM TRANSPORTE – GARANTIA TOTAL (SEGURO BAGAGEM)

É a garantia do pagamento ao Segurado de uma indenização em caso de extravio definitivo da bagagem durante seu transporte, limitada ao valor do Capital Segurado definido na Apólice, respeitados os riscos excluídos.

Deverá fornecer à TRAVEL ACE: original da declaração de extravio perante a empresa transportadora ticket de bagagem original ou cópia legível, carta da empresa transportadora de encerramento de busca e reconhecimento de extravio definitivo e outros documentos a serem solicitados.

REEMBOLSO DE GASTOS POR REPARO DE MALA DANIFICADA

Quando o VIAJANTE tiver sua mala danificada, desde o check in até o check out realizado exclusivamente pela empresa transportadora.

O VIAJANTE será reembolsado **até o limite** do produto contratado pelos danos ocasionados à sua mala, devendo o mesmo efetuar o reparo da mala e enviar a nota fiscal com descrição do conserto realizado, documento original de declaração de danos junto à empresa transportadora devidamente preenchida, ticket de bagagem original ou cópia legível e outros documentos a serem solicitados.

COMUNICAÇÃO - GARANTIA DE SERVIÇO

Comunicar a Central de Atendimento 24 horas TRAVEL ACE é condição imprescindível para ter garantidos os serviços disponíveis no produto contratado, bem como o pagamento ou reembolso destes serviços. Quando o atendimento ocorrer

em alto-mar, a comunicação deste deverá ser realizada no prazo máximo de 48 horas do término do cruzeiro. O VIAJANTE deverá entrar em contato direto com a Central de Atendimento 24 horas TRAVEL ACE.

Estando em uma das localidades abaixo, ligue gratuitamente para o número correspondente.

Argentina 0800-444-0357	Espanha 900-935-409	Portugal 800-81-4009
Alemanha 0800-000-7314	EUA 1866-551-0051	Reino Unido 0808-101-2746
Brasil 0800-891-8191	França 0800-914-287	Uruguai 000-405-4400
Chile 123-0020-9984	Itália 800-788-052	México 1800-123-87

ou solicite chamada internacional a cobrar através da operadora de telefonia para **CENTRAL MUNDIAL**:

+ 54-11-4800-0880 / + 54-11-4323-7700 (telefones válidos em qualquer lugar do mundo).

Em caso de dificuldade de contato telefônico solicite atendimento através do e-mail: assistenciabrasil@travelace.com.br

DOCUMENTAÇÃO PARA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

Esta documentação é obrigatória em qualquer tipo de solicitação de reembolso, independente do serviço utilizado, para maiores informações entre em contato com nosso departamento de assistência através do telefone 11-2107-0300 ou através do e-mail assistencia@travelace.com.br

- número do atendimento registrado na Central de Assistência 24h através de contato telefônico;
- cópia dos documentos pessoais: Carteira de identidade, CPF, comprovante de residência em nome do segurado e "voucher" com especificação do produto TRAVEL ACE;
- cópia do passaporte (pág. de identificação + pág. com carimbos de entrada e saída do país), ou outra documentação que permita constatar as estadias fora do domicílio habitual do viajante (por exemplo: bilhete marítimo);
- dados bancários para reembolso;
- telefone, endereço e e-mail para contato;
- documentação específica informada em cada item de serviço.

PRAZO PARA REEMBOLSO

- O prazo para reembolso é de 30 dias úteis a contar do recebimento da documentação completa para análise.
- A documentação referente a solicitação de reembolso deve ser enviada pelo VIAJANTE em até no máximo 30 dias úteis após o término da vigência do voucher ou retorno da viagem, o que ocorrer primeiro.
- A documentação deve ser enviada diretamente para:

Travel Ace Assistance - A/C Depto. de Assistência

Av. Ipiranga, 353 - Centro - cep 01046-010 - São Paulo - SP

IMPORTANTE

As informações aqui apresentadas são resumidas. Prevaecem os termos descritos nas Condições Gerais.

SOLICITAR À TRAVEL ACE AS CONDIÇÕES GERAIS COMPLETAS OU CONSULTAR NO SITE DA TRAVEL ACE (www.travelace.com.br), AS EXCLUSÕES DESSE SERVIÇO